

GUIÓN PARA USO EN LA LLAMADA INFORMATIVA

Para el servicio informativo al paciente de caso COVID-19 para proporcionar información de aislamiento, tratamiento y recursos

- Asegúrese de **personalizar la llamada** para que suene accesible y amigable y ayude a construir una conexión personal con el paciente de caso COVID-19. Además, puede agregar "Buenos días", "Hola" u otra frase de bienvenida para comenzar la llamada.
- Su servicio informativo aquí puede hacer una diferencia significativa en la situación de esta persona: tómese su tiempo. No necesita apresurarse.
- Conozca a la persona donde se encuentra mientras está en la llamada: ¡frene su entusiasmo!
- Se trata de acompañamiento: Escuchar activamente, empatía y colaboración.
- Siempre use **un tono de voz cálido, acogedor y seguro**, y recuerde que está aquí para ayudarlo. Queremos asegurarnos de que estas personas estén informadas y reciban el apoyo, los recursos y la información que necesitan.
- No necesita tener todas las respuestas a todas las preguntas posibles, pero puede ayudar a conectar a las personas con otras personas que tienen las respuestas.

Este documento proporciona un esquema de los pasos y el contenido de la información que se debe abarcar al ofrecer guía general y recursos a alguien que se cree, o que se ha confirmado, tiene COVID-19. Para ir a una sección particular, oprima la tecla "CTRL" mientras que a la misma vez haga clic en un hiperenlace abajo.

Sección 1: Preparación para el servicio informativo	1
Sección 2: Presentándose y el propósito de la llamada	2
Sección 3: Guía de aislamiento	4
Sección 4: Información para los contactos cercanos del paciente	6
Sección 5: Los Tratamientos contra COVID-19	6
Sección 6: Referencias de recursos	8
Sección 7: Conclusión	9
Sección 8: Anexo Suplementario de Información de la Vacuna COVID-19	11

Sección 1: Preparación para el servicio informativo

Antes de comunicarse con esta persona, prepárese para la conversación.

Revise la situación de la persona:

- Nombre
- Fecha de nacimiento Deberá adaptar el guión si el paciente del caso es menor de edad:
 - Si es menor de 13 años, debe hablar con un tutor legal para continuar la llamada.
 - Si es mayor de 13 años y menor de 18, primero debe hablar con un tutor legal. Con el permiso del tutor legal, puede continuar la llamada con el paciente del caso.
- Fecha de diagnóstico

Revise el siguiente guía e información:

- **Guía de aislamiento** - Revise el actual guía de aislamiento en el siguiente enlace: [Aislamiento y Precauciones para Personas con COVID-19](#)
- **Información sobre la vacuna contra el COVID-19** - Asegúrese de estar al día con las orientaciones, recomendaciones y cómo hablar con los pacientes de casos sobre las barreras y las dudas sobre las vacunas. Consulte la [Sección 8: Información complementaria sobre la vacuna contra el COVID-19](#)
- **Información sobre el tratamiento del COVID-19** - Revise las opciones de tratamiento actuales en el siguiente enlace: [Comprendiendo las opciones de tratamiento del COVID-19 para el personal de CI/CT](#)
- **Recursos de ayuda** - Asegúrese de conocer sobre disponibilidad de los recursos locales y estatales para casos de pacientes con COVID-19

Para obtener apoyo para identificar a las personas necesitadas, consulte:

- [Guía complementaria para llamadas informativas sobre COVID-19](#)
- [Ejecución de informes de COVID de NC para la identificación de pacientes con más probabilidades de tener necesidades de recursos](#)

Sección 2: Presentándose y el propósito de la llamada

SI HAY UNA RESPUESTA:

"Hola, mi nombre es [inserte su nombre] y soy miembro del Servicio Informativo de Salud Pública de Carolina del Norte. ¿Puedo hablar con [inserte el primer nombre del paciente del caso]?"

SI NO HAY RESPUESTA (GUION PARA CORREO DE VOZ):

"Hola, soy [inserte su nombre] y soy miembro del Servicio Informativo de Salud Pública de Carolina del Norte. Llamando a [inserte el primer nombre del paciente del caso] Nos estamos comunicando sobre un asunto prioritario de salud pública. Nos gustaría hablar con usted para proporcionarle más información, así como para ayudarlo a conectarse con los recursos y otra asistencia que pueda necesitar. **Proceda apropiadamente con una opción a continuación.**

SI LHD: En cuanto le sea posible, llámenos al [inserte el nombre del departamento de salud local] al [inserte el número de teléfono] o a nuestro centro de llamadas estatal al (844) 628-7223 El horario es de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Una vez más, soy [inserte su nombre] llamando de parte del [inserte el nombre del departamento de salud local] con respecto a un asunto prioritario de salud pública. Gracias".

SI CCTC: Tan pronto le sea posible, llámenos a través del centro de llamadas estatal al (844) 628-7223 entre las 8: 00 a. m. y las 6: 00 p. m., y pregunte por mí, [inserte su nombre], en la extensión [inserte ext. número]. Nuevamente, el número para el centro de llamadas es (844) 628-7223, y estoy llamando a [inserte su nombre] de parte del Servicio Informativo de Salud Pública de Carolina del Norte con respecto a un asunto prioritario de salud pública. Gracias".

ESTABLECIMIENTO DE UN IDIOMA PREFERIDO:

"¿Podría confirmar, por favor, si el español es su idioma preferido?"

Si la persona no es la persona a la que estaba tratando de encontrar, pida hablar con la persona correcta. Si el número está equivocado, pida disculpas por la molestia y finaliza la llamada.

Si la persona que responde pregunta qué es el Servicio Informativo de Salud Pública de NC o su validez, anime a la persona a visitar <https://www.ncdhhs.gov/divisions/public-health/contact-tracing>

Si el paciente del caso le notifica voluntariamente que vive en un condado de Carolina del Norte diferente al indicado en CCTO, por favor actualice el condado en CCTO.

Si el paciente del caso le notifica voluntariamente que no es residente de NC, solicite su dirección y añádala en CCTO. Si se niegan a proporcionar una dirección completa, recopile la información que el paciente del caso esté dispuesto a proporcionar. Complete el ICO y asigne el evento de monitoreo a Jennifer Wheeler.

<p>SI el español es el idioma preferido del paciente del caso:</p> <p>“Gracias. ¿Y es este el mejor número de teléfono para comunicarse con usted?”</p> <p>SI el español ni el inglés no es el idioma preferido del paciente del caso:</p> <p>“Me gustaría que pudiera hablar con alguien en el idioma en el que se sienta más cómodo hablando. ¿Puedo devolverle la llamada en solo unos minutos con alguien que pueda ayudarnos con eso?”</p>	<p><i>Si el paciente del caso confirma que el español no es su idioma preferido, ofrezca inglés. Si tampoco no prefiere hablar en inglés, continúe de acuerdo con la dirección CCTC o local del departamento de salud. Si la persona no puede entenderle, enuncie y transmita en un lenguaje sencillo que alguien lo llamará de vuelta.</i></p>
<p>SI LA PERSONA QUE RESPONDE SE IDENTIFICA COMO MIEMBRO DEL PERSONAL EN UN ESTABLECIMIENTO CONGREGADO E INDICA QUE NO PUEDE TRANSFERIRLO DIRECTAMENTE AL PACIENTE DEL CASO:</p> <p>“Estoy llamando para compartir información de un asunto prioritario de salud pública, ya que hemos recibido informes de que una persona en su instalación ha dado positivo por COVID-19. Dado que no hablaré directamente con el paciente del caso, quiero asegurarme de que su centro pueda proporcionar la información, como la orientación de aislamiento actual y las oportunidades de tratamiento, a cualquier persona en su centro que haya dado positivo por COVID-19. ¿Puedo revisar esa información con usted o hay alguien más con quien sería más apropiado hablar? <i>En caso afirmativo, el personal continuará con el script estándar de divulgación y lo modificará según sea necesario.</i></p> <p>“Por favor, sepa que esta llamada está destinada a garantizar que el paciente del caso esté al tanto de la información actual. No puedo aconsejarle sobre los pasos que su centro puede necesitar tomar en respuesta a las pruebas positivas de la (s) persona(s), ya que eso sería una conversación con su departamento de salud local. Si tiene dos o más personas que dan positivo en su instalación dentro de los 14 días, recuerde llamar a su departamento de salud local para informar sobre la situación o brote y charlar sobre los próximos pasos.</p>	<p><i>Si el número de teléfono en el evento de monitoreo del paciente del caso pertenece a una instalación de configuración congregada, comience una tarea y asígnela al equipo “CCNC – CORT” en CCTO.</i></p> <p><i>Si el entorno congregado solicita más información sobre el brote, remítalo a la Guía actualizada de NCDHHS sobre la notificación de brotes de COVID-19.</i></p>
<p>SI EL PACIENTE DEL CASO NO ESTA DISPONIBLE PARA HABLAR:</p> <p>"¿Hay un mejor momento para que vuelva a llamar?" <input type="radio"/></p> <p>"Parece que este no es un buen momento para usted. ¿Cuándo sería un mejor momento?" <input type="radio"/></p> <p>"Parece que no se siente con ganas de hablar en este momento. ¿Puede decirme cuando sería un mejor momento?" <i>*Pausa para la respuesta y documentar.</i></p> <p>“O, si lo prefiere, ¿hay alguien más que pueda estar disponible que tenga su permiso para hablar conmigo sobre su enfermedad?” **</p>	<p><i>El paciente del caso puede estar durmiendo, descansando o en el trabajo. Espere una respuesta, agradezca a la persona, documente y programe un servicio informativo para el tiempo designado.</i></p> <p><i>*Si necesita volver a llamar más tarde, documente la hora solicitada para devolver la llamada al paciente del caso y establezca un recordatorio de calendario para volver a llamar.</i></p> <p><i>**Si el paciente del caso proporciona un apoderado, documente el nombre de la persona con la que está hablando y la relación de esa persona con el paciente del caso.</i></p>
<p>SI EL PACIENTE DEL CASO O TUTOR LEGAL ESTÁ DISPONIBLE:</p>	

<p>Llamo para compartir información de salud pública actual, para ayudarlo a conectarse con los recursos y proporcionarle otra información que pueda necesitar en este momento. La llamada no debe tomar más de 10 minutos.</p> <p>"¿Podría verificar su dirección y fecha de nacimiento, para poder asegurar de que tengo a la persona adecuada en el teléfono? Tenga en cuenta que cualquier información que nos proporcione durante nuestra conversación es confidencial. *</p> <p>"Gracias por su información. Una vez más, por favor sepa que nuestra conversación es confidencial. Podría ser mejor para nosotros hablar en privado. ¿Está en algún lugar donde esto sea posible? Pausa para la respuesta. Puedo darle un momento si necesita ir a otro lugar para estar cómodo/a."</p>	<p><i>*Puede verificar la identidad de la persona utilizando cualquier información de identificación disponible en CCTO. Si el paciente del caso es reacio a confirmar la identidad, anímelo a buscar en Google el número desde el que está llamando y vea que es legítimo; para volver a llamar al centro de llamadas (844-628-7223) entre las 8: 00 a. m. y las 6: 00 p. m. y escuchar el mensaje automatizado; o (como último recurso) llamar al LHD para confirmar que la llamada es legítima. Si el paciente del caso en última instancia no quiere o no puede confirmar su identidad, la llamada no puede continuar. No mencione que está llamando sobre un diagnóstico de COVID-19 a menos que se haya confirmado la identidad.</i></p>
<p>SI EL PACIENTE INTENTA TERMINAR LA CONVERSACIÓN DICIENDO QUE ESTÁ VACUNADO:</p> <p>Si el paciente del caso le informa voluntariamente que ha sido vacunado,</p> <p>Gracias por compartir. Posiblemente tengo más información para compartir que le puede ayudar mientras navegan a través de este desafiante momento.</p> <p>Si el paciente del caso pregunta por qué dio positivo por COVID-19 a pesar de estar vacunado,</p> <p>"Esa es una gran pregunta. Hay muchas razones posibles, y puedo repasar algunas razones más comunes de por qué las personas que están vacunadas contra COVID-19 aún pueden contraer la enfermedad. Es más probable que con las variantes más nuevas de COVID-19 que las anteriores, aún una persona vacunada todavía podría contraer COVID. Las vacunas son altamente efectivas, pero un pequeño porcentaje de personas no desarrollan la respuesta de anticuerpos esperada a las vacunas. Además, las vacunas pueden disminuir la gravedad de la enfermedad sin prevenir todas las infecciones. Finalmente, si recibió la vacuna recientemente, es posible que ya haya estado incubando el virus en el momento de la vacunación. Por favor, tenga en cuenta que éstas no son todas las razones. Gracias por decirme que está vacunado y me gustaría repasar más información sobre la vacuna al final de la llamada para asegurarme de que esté al día".</p>	<p><i>Es posible que esta persona no esté al día con sus recomendaciones para vacunarse contra el COVID-19"</i></p>
<h3>Sección 3: Guía de aislamiento</h3>	
<p>"Estoy llamando hoy porque estamos monitoreando de cerca la propagación del COVID-19. Entendemos que recientemente le diagnosticaron COVID-19. He notado aquí en nuestro sistema que le realizaron la prueba en [inserte fecha de la prueba]. ¿Esto es correcto?"</p>	
<p>"¿Qué me puede decir sobre su reciente diagnóstico de COVID-19?"</p>	<p>Espere la respuesta. Escuche atentamente, reflexione, pida al paciente del caso que elabore y resuma según corresponda. El</p>

SI LA PREGUNTA ABIERTA ANTERIOR NO RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS, POR FAVOR PREGUNTE:

"¿Ha tenido algún síntoma?"

"¿Sabe si está inmunocomprometido? ¿Un proveedor de atención médica le ha dicho que tiene un sistema inmunitario debilitado?"

"¿Vive en un entorno congregado de alto riesgo, como un centro de atención a largo plazo o un refugio?"

paciente puede transmitir información valiosa sobre los síntomas que lo llevaron a buscar atención médica, o alertarlo sobre las exposiciones que lo inspiraron a hacerse la prueba.

SI EL PACIENTE DEL CASO ES SINTOMÁTICO:

"Según el día en que comenzaron sus síntomas, su período de aislamiento debería haber comenzado el [inserte la fecha de inicio de los síntomas] y se prevé que continúe hasta [inserte 5 días a partir de la fecha de inicio de los síntomas], siempre que se sienta mejor. Esto significa que puede salir de su casa el [inserte 6 días desde la fecha de inicio de los síntomas] siempre que hayan pasado 24 horas desde que tuvo fiebre y sus síntomas han mejorado. Si sale de su casa después de [insertar 5 días desde la fecha de inicio de los síntomas], debe usar una mascarilla cuando está alrededor de otras personas hasta [inserte 10 días desde la fecha de inicio de los síntomas], y debe evitar a las personas inmunocomprometidas o con alto riesgo de enfermedad grave, y hogares de ancianos y otros entornos de alto riesgo". Si se enferma gravemente o no puede usar una mascarilla cerca de otras personas, debe aislarse hasta al menos [inserte 10 días desde la fecha de inicio de los síntomas]. *Consulte la guía de aislamiento a la derecha. **

SI EL PACIENTE DEL CASO ES ASINTOMÁTICO:

"De acuerdo con el día en que dio positivo en la prueba de COVID-19, su período de aislamiento debería haber comenzado el [inserte la fecha de la prueba] y prevé que finalice tan pronto como [insertar 5 días a partir de la fecha de la prueba]. Esto significa que puede salir de su casa el [inserte 6 días a partir de la fecha de la prueba], pero debe usar una mascarilla alrededor de los demás hasta el [inserte 10 días a partir de la fecha de la prueba]. Si presenta algún síntoma, deberá asegurarse de que hayan pasado 24 horas desde que tuvo fiebre y que sus síntomas han mejorado antes de que pueda salir del aislamiento." *Consulte la guía de aislamiento a la derecha. **

SI EL PACIENTE DEL CASO ESTÁ INMUNODEPRIMIDO:

"Su período de aislamiento debería haber comenzado el [inserte la fecha de inicio de los síntomas o si es asintomático 10 días desde la fecha de la prueba] y continuará por lo menos [inserte 10 días desde el inicio de los síntomas o si es asintomático 10 días desde la fecha de la prueba]. Deberá asegurarse de que hayan pasado 24 horas desde que dejó de tomar todos los medicamentos para reducir la fiebre y que sus síntomas hayan mejorado antes de que pueda salir del aislamiento. Debido a que

El paciente del caso debe conocer los criterios necesarios para salir del aislamiento. Si no se cumplen los criterios, se debe extender el período de aislamiento.

Requisitos para personas sintomáticos para terminar el aislamiento:

- Han pasado al menos 5 días desde el día después de que comenzaron los primeros síntomas 24 horas sin fiebre (sin medicamentos para reducir la fiebre como Tylenol, Ibuprofeno, Advil, Naproxeno)
- Que los síntomas hayan mejorado

*Consulte este enlace con frecuencia para asegurarse de que está al día con la orientación.

Proporcione la guía de aislamiento más reciente basada en la guía actual de los CDC y el DHHS de Carolina del Norte en el siguiente enlace:
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/your-health/quarantine-isolation.html>

está inmunocomprometido, es posible que deba aislarse hasta por 10 días adicionales. Debe consultar con su proveedor de atención médica sobre cuándo puede volver a estar cerca de otras personas". *Consulte la guía de aislamiento a la derecha. **

SI EL PACIENTE DEL CASO SE ENCUENTRA EN UN ENTORNO CONGREGADO DE ALTO RIESGO: **

"Su período de aislamiento debería haber comenzado el [inserte la fecha de inicio de los síntomas o la fecha de la prueba] y continuará durante al menos [inserte 10 días desde el inicio de los síntomas o la fecha de la prueba]. Deberá asegurarse de que han pasado 24 horas desde que haya tenido fiebre sin haber tomado los medicamentos para reducir la fiebre y que sus síntomas han mejorado antes de que pueda salir del aislamiento. Debe consultar las pautas de su instalación sobre cuándo puede reanudar el estar cerca de otras personas". *Consulte la guía de aislamiento a la derecha.***

**Para las personas que trabajan o viven en un centro de alto riesgo, los CDC recomiendan que estas personas se aislen durante 10 días.

Si el número de teléfono en el evento de monitoreo del paciente del caso pertenece a una instalación de configuración congregada, comience una tarea y asigne al equipo "CCNC – CORT" en CCTO.

Sección 4: Información para los contactos cercanos del paciente

"Ahora que sabe cuánto tiempo debe aislarse, es hora de pensar sobre a quién puede haber expuesto. Informar a las personas que han estado expuestas al COVID-19 ayuda a su familia y comunidad. Piense en quién estuvo cerca de usted (a menos de 6 pies) durante un total de 15 minutos o más en un período de 24 horas desde [inserte 2 días antes del inicio de los síntomas o la fecha de la prueba si es asintomático]. Cada una de esas personas sería considerada un contacto cercano. Es posible que desee comunicarse con ellos directamente o puede notificarlos de forma anónima ingresando su información a través de un sitio web de confianza llamado tellyourcontacts.org/es.

"Puede informar a cualquiera de sus contactos cercanos que pueden llamar al centro de llamadas del Servicio Informativo de Salud Pública de NC al (844) 628-7223 para hablar con alguien si tiene alguna pregunta o desea ayuda para encontrar un lugar de prueba. Además, si está interesado, puedo proporcionarle en este momento, información sobre las pruebas que usted puede proporcionarles a ellos". **EN CASO AFIRMATIVO, consulte la información de prueba a la derecha*.**

*Información sobre las pruebas <https://covid19.ncdhhs.gov/en-espanol/buscar-mi-lugar-de-prueba>

Sección 5: Los Tratamientos contra COVID-19

Carolina del Norte ofrece actualmente una opción de telemedicina que le permite reunirse con un proveedor virtualmente y acceder al tratamiento sin costo alguno para usted. ¿Usted le gustaría aprender más sobre eso?

SI ESTÁ INTERESADO EN APRENDER MÁS:

Revise las opciones de tratamiento actuales en el siguiente enlace [Comprendiendo las opciones de tratamiento de COVID-19 para el personal de CI/CT](#)

Para más información y preguntas frecuentes:

<https://covid19.ncdhhs.gov/que-debes-hacer-si-te-enfermas>

"Actualmente, hay disponibles dos tipos principales de antivirales orales, los cuales puede encontrar en la mayoría de las farmacias; estos antivirales se llaman Paxlovid y Lagevrio (molnupiravir).

Los tratamientos antivirales orales son medicamentos que combaten el virus que causa el COVID-19 y se le pueden administrar en forma de píldora oral. Estos medicamentos pueden ser útiles para las personas que tienen un mayor riesgo de infección grave y hospitalización. Los tratamientos están autorizados para personas de alto riesgo* con COVID-19, que pueden incluir personas mayores de 50 años o personas con afecciones como enfermedades cardíacas, obesidad, afección pulmonar obstructiva crónica, asma de moderada a severa, diabetes o cualquier cosa que pueda resultar en un sistema inmunológico debilitado.

Los tratamientos contra COVID-19 no reemplazan el beneficio de las vacunas contra el COVID-19. Las vacunas siguen proporcionando la mejor protección contra las enfermedades graves y la muerte; sin embargo, estos tratamientos son opciones que pueden prevenir la hospitalización de algunos pacientes si se toman dentro de los cinco días del comienzo de los síntomas.

Si desea obtener más información sobre tratamiento, discutir su elegibilidad o simplemente hacer cualquier pregunta que pueda tener sobre tratamiento, puede hablar con un proveedor de atención médica. Para obtener más información, usted puede:

- Visitar el sitio <https://covid19.ncdhhs.gov/tratamiento> para encontrar un sitio de pruebas para tratamiento, donde podrá hacerse la prueba, ser evaluado por un proveedor de atención médica y, si el tratamiento es lo adecuado para usted, recibir tratamiento en una sola visita. Algunos sitios pueden ofrecer servicios sin costo alguno, o a precio reducido para quienes no tienen seguro. Si visita ese sitio web, puede encontrar un número local al que puede llamar.
- Llamar al centro de llamadas de CDC para el tratamiento de COVID-19 (ver a la derecha).

¿Todo eso tiene sentido?" *(Pausa para respuesta).*

"Gracias por hablar conmigo sobre estas opciones de tratamiento. Si le parece, ahora podemos seguir para hablar sobre cualquier recurso que pueda necesitar".

SI NO ESTÁ INTERESADO EN APRENDER MÁS:

"No hay problema. Si desea obtener más información en cualquier momento, puede visitar <https://covid19.ncdhhs.gov/encuentre-tratamiento> para obtener más información. Sin embargo, recuerde que las píldoras antivirales funcionan mejor cuando se toman tan pronto como se sienta enfermo y tiene un resultado de diagnóstico positivo. Si

Para encontrar un lugar que ofrece tratamiento:

<https://covid19.ncdhhs.gov/encuentre-tratamiento>

Para información por teléfono sobre el tratamiento contra COVID-19, llame al:

- 1- 800-232-0233 (inglés y español)
- 1-888-720-7489 (TTY)

le parece bien, ahora podemos continuar y hablar sobre cualquier recurso que pueda necesitar”.

Sección 6: Referencias de recursos

"Ahora, me gustaría hacerle una serie de preguntas sobre qué tipo de recursos podría necesitar o cómo podemos ayudarlo con algunos de los desafíos de permanecer en aislamiento".

Invitar a la persona a compartir

"Sabemos que es un momento difícil para muchas personas en este momento, y queremos asegurarnos de que estamos haciendo un buen trabajo al servir a nuestra comunidad. Nos gustaría entender qué problemas y preocupaciones podrían estar enfrentando las personas y qué podemos hacer para apoyar mejor a nuestra comunidad.

"Tengo curiosidad...¿hay alguna barrera que usted pueda experimentar al quedarse en casa del trabajo, o trabajar desde casa, durante su período de aislamiento?" *(Pausa para respuesta)*

"¿Necesita algún recurso para poder quedarse en casa de manera segura durante el período de su estadía en casa? Este servicio de apoyo puede ayudarlo con cualquier recurso que necesite, como alimentos, suministros para bebés y apoyo de salud mental, etc.

"¿Necesita una nota para su empleador sobre su necesidad de quedarse en casa y aislarse?" *

Haga una pausa y escuche. Cuando la persona haya terminado, reflexione sobre la respuesta y confirme su comprensión.

SI SE IDENTIFICA UNA NECESIDAD DE RECURSOS

"Muchas gracias por compartir esta información conmigo. Es importante que obtenga la ayuda que necesita. Si tiene más tiempo, me gustaría transferirlo a un especialista en recursos al final de nuestra llamada quien podrá conectarlo con la mejor organización según sus necesidades. Esto extenderá el tiempo que está en el teléfono con nosotros. ¿Le parece bien o habrá un mejor momento para que lo llamemos?"

SI ESTA DISPUESTO A SER TRANSFERIDO

"Perfecto. Al fin de nuestra conversación, le transferiré a un especialista en recursos."

SI SOLICITA UNA LLAMADA DEVUELTA DE UN ESPECIALISTA EN RECURSOS*

Pausa para la respuesta.

- Siempre use un tono de voz cálido, acogedor y seguro.
- Es importante recordar que cada persona es diferente. Algunos serán receptivos y otros dudarán o no estarán interesados.
- Deles un momento para comentar o reconocer que entendieron.

Sea positivo y solidario. Las personas deben saber que estamos aquí para asegurarnos de que estén informadas y reciban el apoyo, los recursos y la información que necesitan.

*Si se necesita una nota de trabajo, siga el protocolo local para hacer llegar esto al paciente del caso.

Al final de la llamada, transfiera a un especialista en recursos en la línea de referencia del Centro de llamadas del Servicio Informativo de Salud Pública de NC al (844-628-7223 ext. 7)

*Ponga una tarea en CCTO con la siguiente información y asigne la tarea a CCNC – Call Center:

- Asunto: Condado/CP – Necesidad de recursos
- Cuerpo de la tarea:
 - Nombre
 - Número de teléfono
 - Disponibilidad
 - Tipo de servicio necesitado

<p>Le pediré a nuestro especialista en recursos que le devuelva la llamada en el momento que prefiera. Debería esperar recibir la llamada más o menos mañana o el siguiente día. Por favor, esté atento a la llamada del Equipo de Extensión de Salud Pública de NC del 1-844-628-7223.</p> <p>SI NO ESTÁ DISPUESTO A HABLAR CON UN ESPECIALISTA EN RECURSOS “Eso está bien. Siempre puede llamar o enviar un mensaje de texto al 2-1-1 para conocer los recursos disponibles para usted. Si decide que desea volver a llamarnos más tarde para hablar sobre recursos, puede llamar a un especialista en recursos al (844-628-7223 ext. 7) entre las 8am y las 6pm.”</p>	
<p>SI NO SE IDENTIFICA INMEDIATAMENTE UNA NECESIDAD DE RECURSOS o SI ALGUIEN MAS TIENE NECESIDAD</p> <p>“Gracias por compartir eso conmigo. Si piensa en algún apoyo que usted o su familia necesiten debido a COVID-19, llame a un especialista en recursos del Centro de Llamadas del Servicio Informativo de Salud Pública de Carolina del Norte al (844-628-7223 ext. 7) entre las 8 am y las 6 pm.”</p>	<p>Tómese su tiempo y escuche con empatía. Las personas pueden estar experimentando eventos importantes de la vida, como la pérdida del trabajo, la pérdida de un ser querido, enfermedad o la inseguridad alimentaria.</p>
<h2>Sección 7: Conclusión</h2>	
<p>"¿Qué otras preguntas puedo responder?"</p> <p>“Si en algún momento sus síntomas empeoran y experimenta dificultad para respirar, los labios o las yemas de los dedos se ponen azules, comience a sentirse somnoliento o lento, o si tiene fiebre de más de 102° Fahrenheit y no se está reduciendo, llame a su proveedor médico o al 911 y hágales saber que tiene COVID-19, para que puedan brindarle la atención inmediata y adecuada.”</p> <p>"Para que yo pueda informarle acerca de las guías actuales de vacunación, ayudarle a usted y a su comunidad a mantenerse seguros, por curiosidad, pregunto: ¿ha recibido la vacuna COVID-19?"</p> <p>SI VACUNADO*:</p> <p>“Dado que ha sido vacunado, ¿puede contarme un poco más sobre su historial de vacunas contra COVID-19 para yo poder ver si está actualizado y proporcionarle información correcta? <i>Consulte a la derecha para obtener pertinente información actualizada sobre la vacuna.</i></p> <p>“¿Ya que usted ha sido vacunado/a, puede darme las fechas en que recibió cada dosis y que tipo de vacuna le aplicaron? ¿Hay alguna pregunta que yo pueda responder o recursos que pueda brindarle para ayudar a las personas que lo rodean y que quizás no se hayan vacunado?”</p>	<p>Permita que el paciente del caso responda; conteste en la forma que corresponda.</p> <p>Haga que el paciente del caso repita los síntomas que ha enumerado y necesita monitorear.</p> <p>Sitio web de los CDC sobre información de una vacuna actualizada: https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/booster-shot.html</p> <p>Para cualquier persona de 6 años o más, las pautas de los centros CDC permiten la dosificación combinada de las vacunas bivalentes y actualizadas, lo que significa que las personas pueden elegir qué vacuna recibir como la dosis actualizada, independientemente de la que hayan recibido anteriormente. Si el paciente del caso te pregunta al respecto, dígame que hable con su proveedor de atención médica. Se puede encontrar más información sobre la permutabilidad de la vacuna aquí: https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/stay-up-to-date.html</p>

SI NO ESTÁ VACUNADO**:

“Antes de colgar el teléfono, queremos comunicarnos e informar a todos en nuestra área que la vacuna COVID-19 es gratuita, segura y esta disponible para cualquier persona que desea recibirla. Dado que ahora tiene COVID-19, tendrá que esperar para recibir la vacuna hasta que finalice su período de aislamiento. Vacunándose después de que termine su período de aislamiento lo ayudará a protegerse contra enfermedades graves, hospitalización y muerte. O si generalmente está sano y tiene un riesgo bajo a enfermarse, puede esperar 3 meses desde [insertar 10 días desde el inicio de los síntomas o la fecha de la prueba si es asintomático] ya que la reinfección es menos probable en las semanas o meses posteriores a esta infección. **Tengo curiosidad; ¿Qué piensa sobre la(s) vacuna(s)?”** *Pausa para responder. Consulte Sección 8: [Anexo Suplementario de Información de la Vacuna COVID-19](#)*

CERRANDO LA LLAMADA:

“Si tiene alguna pregunta después de que finalice esta llamada, puede comunicarse con [inserte el nombre del departamento de salud local] al [inserte el número de teléfono del departamento de salud local] o el Centro de Llamadas del Estado al (844-628-7223) entre las 8: 00 a. m. y las 6: 00 p.m. Mi extensión es [inserte su extensión], y una vez más me llamo [inserte su nombre]”.

“Gracias por su tiempo hoy y por responder a mis preguntas. Estamos aquí para ayudar, así que no dude en comunicarse con cualquier pregunta durante este momento desafiante ”.

** Si no han sido vacunados, escuche y reflexione sobre su respuesta. Si están dispuestos a charlar más con usted, continúe con el [Anexo Suplementario de Información de la Vacuna COVID-19](#) cuando termine su conversación.

Si está documentando esta llamada con el caso de paciente dentro de CCTO, las remisiones para vacunación deben documentarse (según [la guía laboral para Remisiones](#)). Las personas vacunadas también pueden estar interesadas en ofrecer recursos a otros miembros de su familia o comunidad y, por lo tanto, pueden estar interesadas en la remisión o en recibir más comunicaciones sobre la vacuna.

Puede encontrar más información sobre la eficacia de la vacuna aquí: <https://espanol-covid.cdc.gov/covid-data-tracker/#vaccine-effectiveness>

Sección 8: Anexo Suplementario de Información de la Vacuna COVID-19

Para asegurarse de que tenga la información y las guías más recientes de los centros CDC con respecto a la vacuna COVID-19, consulte los siguientes sitios web:

- [Manténgase al día con la vacunación](#)
- [Cómo hablar sobre las vacunas COVID-19](#)
- [Cómo funcionan las vacunas COVID-19](#)
- [Centros CDC: Mitos y realidades sobre las vacunas COVID-19](#)

Recursos Adicionales

- [Preguntas frecuentes](#) sobre las vacunas COVID-19
- [Charlas breves en línea](#) con un robot capaz de responder a sus preguntas sobre la vacuna COVID-19
- Para encontrar centros de vacunación cercanos, puede:
 - Visitar myspot.nc.gov
 - Llamar al 1-800-232-0233
 - Enviar un mensaje de texto al 438829 indicando su código postal

Información Básica Sobre La Vacuna COVID-19

- Hay tres vacunas contra el COVID-19 actualmente autorizadas por la FDA en los EE. UU.
- La vacuna COVID-19 es gratuita, segura, efectiva, recomendada para toda persona mayor de 6 meses de edad.
- Vacunarse es la mejor manera de mantener a nuestra comunidad a salvo de enfermedad grave/hospitalización por COVID-19.

¿Hasta ahora ha recibido alguna vacuna COVID-19?

Sí

Dado que ha sido vacunado, ¿puede contarme un poco más sobre su historial de vacunas contra el COVID-19 para poder ver si está al día y proporcionarle la información correcta?

Sí

Le agradezco estar dispuesto a hablar más conmigo al respecto. ¿Qué vacuna recibió más recientemente y cuando la recibió? Si necesita ir a encontrar su tarjeta de vacunación, puedo esperar.

Haga clic aquí para ver [el horario de la vacuna contra COVID-19 de los CDC](#).

Haga clic aquí si duda sobre obtener una dosis actualizada (bivalente),

No

Eso no es un problema; respeto su decisión, no estoy aquí para presionarle a nada. Puede haber muchas razones por las que las personas dudan en vacunarse. Es de utilidad para el estado de Carolina de Norte estar al tanto de tales razones y así entender mejor a nuestra comunidad. **¿Se sentiría cómodo diciéndome un poco sobre sus propias razones?** Estoy aquí para escuchar, tratar de entender y solo ofrecer información, si lo desea.

No

De acuerdo, le agradezco su tiempo. Si más adelante tuviera otras preguntas sobre la vacuna contra COVID-19, no dude en llamar a un proveedor de atención de salud de su confianza; o bien, a su departamento de salud local.

Sí

Gracias por estar dispuesto a hablar más conmigo sobre el tema. ¿Puede decirme más sobre las razones que tiene para no vacunarse?

Para encontrar temas de conversación sobre las razones comunes de vacilación, haga clic a continuación:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Costo• No hay necesidad (buena salud/se tuvo COVID recientemente)• La vacuna se desarrolló muy rápidamente• No creo que la vacuna funcione.• No hay necesidad (ya nadie contrae COVID)• ¿Es segura para los niños? | <ul style="list-style-type: none">• Embarazo/Lactancia/fertilidad• Temor a los efectos secundarios• No sé por qué no lo quiero; (o bien) otro tema.• Condición inmunocomprometida• Microchip/falta de confianza gubernamental |
|---|---|

Conversaciones sobre la Vacilación de Vacunación y Fomento de Confianza

Una de las principales barreras es la vacilación, que es la elección personal de retrasar o negarse a vacunarse. Al hablar con personas de contacto y de casos, puede ser útil comprender algunas razones comunes de vacilación y cómo entablar un diálogo. A continuación, se enumeran algunas razones identificadas y sus posibles respuestas.



Me preocupa el costo de la vacuna.

- La vacuna COVID-19 es gratuita para todos; no se requiere prueba de seguro médico ni de identificación para recibirla ([NC DHHS](#)).



No creo que necesite la vacuna COVID-19; *(o bien)*, soy joven y sano; *(o bien)*, hace poco tuve COVID-19, ahora tengo inmunidad natural, ¿verdad?

- La variante Ómicron es muy contagiosa; cualquier persona es susceptible de contraer el virus y posiblemente tener síntomas; este virus puede ser propagado por individuos asintomáticos ([CDC](#)).
- La reinfección puede ocurrir y se siguen descubriendo nuevas variantes del virus ([CDC](#)).
- Quienes hayan tenido previamente la infección COVID-19, tienen menos probabilidades de volver a infectarse si están completamente vacunadas ([CDC](#)).



Me preocupan los efectos secundarios.

- Algunos pacientes, después de recibir la vacuna, experimentan efectos secundarios leves. Sin embargo, los posibles efectos secundarios son menores comparados con la posibilidad de que usted, o un ser querido, contraigan COVID-19 y se enfermen gravemente ([CDC](#)).
- Los efectos secundarios *no* incluyen contraer COVID-19 ni otras afecciones de salud graves ([CDC](#)).
- Las investigaciones indican que la vacunación es la mejor manera de protegerse contra efectos secundarios graves, hospitalización y muerte por COVID-19 ([CDC](#)).



Padezco una afección de salud y me preocupa mi seguridad sanitaria.

- Si tiene inquietudes respecto de una afección específica, debe consultar a su médico.
- Las personas con afecciones inmunocomprometidas entre moderadas y graves, corren un riesgo mayor de enfermarse gravemente o incluso, de morir por COVID-19, por lo que la vacunación es especialmente importante ([CDC](#)).
- Usted puede dar fe de su propia afección inmunocomprometida entre moderada o severa; no se necesita presentar documentación para recibir la vacuna o dosis de refuerzo ([CDC](#)).



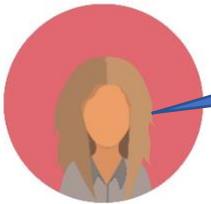
Ya nadie está contrayendo COVID, no necesito la vacuna.

- Las personas siguen contrayendo COVID-19 en todo el estado y país ([CDC](#))
- Las personas que no están vacunadas representan la mayoría de los casos de hospitalización y muerte por COVID-19 ([CDC](#))



No quiero tener un microchip implantado; (o bien), no confío en el gobierno.

- La vacuna COVID-19 no contiene ninguna tecnología, incluyendo microchips o software. Todos los ingredientes de la vacuna se listan públicamente en los sitios web de la FDA y CDC. ([CDC](#))
- Las vacunas COVID-19 no fueron desarrolladas por el gobierno, sino por empresas privadas con una reputación probada de provisión de vacunas seguras y efectivas.



La vacuna se desarrolló muy rápidamente; quiero esperar y ver si es segura.

- El rápido desarrollo de la vacuna no se debió a ningún atajo, siguió el proceso de aprobación estándar de la FDA, como todas las vacunas anteriores ([CDC](#)).
- Más de 56 millones de personas han recibido una vacuna contra COVID-19 actualizada y bivalente. ([CDC](#))
- Los investigadores habían estado estudiando durante años los coronavirus y pudieron aventajar en sus desarrollos, basados en tal investigación ([CDC](#))
- Para asegurarse de que la vacuna sea segura, los CDC ampliaron y fortalecieron su capacidad para monitorear la seguridad de la vacuna ([CDC](#))



Estoy embarazada o estoy en etapa de lactancia o bien, estoy pensando en quedar embarazada en un futuro cercano; me preocupa cómo la vacuna pudiera afectarme a mí y/o a mi hijo(a).

- La vacuna se recomienda para las embarazadas, en etapa de lactancia o que están tratando de quedar embarazadas en el futuro. ([CDC](#))
- Las personas que contraen COVID durante el embarazo tienen más probabilidades de enfermarse gravemente o de tener complicaciones ([CDC](#))
- Los estudios muestran que la vacunación contra COVID-19 no afectó la probabilidad de que las mujeres quedaran embarazadas ([PubMed](#)) ni aumentó el riesgo de aborto espontáneo (cuando se vacunaron antes de las 20 semanas) ([CDC](#))
- Si desea hablar con alguien sobre la vacunación COVID-19 durante el embarazo, puede comunicarse a la organización MotherToBaby (de madre a bebé), sus expertos están disponibles para responder a preguntas tanto en inglés como en español por teléfono o por charla breve en línea. Llame al **1-866-626-6847** de lunes a viernes, de 8 a 5 pm o bien, visite en línea <https://mothertobaby.org/contact/>



Recibir la vacuna para mí es una cosa; vacunar a mi hijo(a) es otra; estoy demasiado asustado como para arriesgarme.

- Las vacunas para niños son seguras y eficaces. ([CDC](#))
- [Razones por las que niños y adolescentes deben vacunarse](#) (CDC)
- Los niños reciben una dosis más baja que de la vacuna para adolescentes o adultos ([CDC](#)).
- Millones de estadounidenses entre 5 y 17 años han recibido la vacuna COVID-19 ([Academia Americana de Pediatría](#))
- [6 cosas que debe saber sobre la vacunación COVID para niños](#) (CDC)



No creo que la vacuna funcione.

- Los adultos sin vacunar tuvieron 5.3 veces más probabilidades de ser hospitalizados debido a COVID-19 que los vacunados con dosis actualizadas. ([CDC](#))
- La vacuna COVID-19 ha demostrado ser altamente efectiva en la reducción de infección y hospitalización ([CDC](#))



No sé por qué no lo quiero; (o bien) otro

- Está bien; sus opiniones son válidas y, al final, vacunarse o no es su decisión; estoy aquí para apoyarle, ¿tiene alguna otra pregunta?
- ¿Estaría de acuerdo si le comparto un poco de información sobre la vacuna?
En caso afirmativo: [información básica sobre la vacuna COVID-19](#)
En caso negativo: le agradezco su tiempo; si tiene alguna otra pregunta, puede llamar al departamento de salud local o a su proveedor de atención de salud.



Anteriormente recibí la(s) vacuna(s) original(es) contra el COVID-19, pero no estoy seguro de querer o necesitar la vacuna actualizada (bivalente). ¿Realmente importa?

- Es genial que haya recibido la serie de vacunación primaria COVID-19, le proporcionará cierta protección. Sin embargo, CDC recomienda que todas las personas de 6 meses de edad o más reciban la vacuna bivalente actualizada, que ayuda a proteger contra la variante más reciente. Al igual que la vacuna contra la gripe, es importante recibir dosis de refuerzo regularmente porque, con el tiempo, la inmunidad desaparece y surgen nuevas variantes que podrían no estar contempladas por una vacuna anterior, ¿tiene sentido para usted?

¿Le gustaría saber cómo programar la cita para su dosis actualizada hoy?

- *En caso afirmativo:* haga clic [aquí](#)
- *En caso negativo:* le agradezco su tiempo; siempre hay oportunidad de llamar o consultar en línea más tarde, si lo decide.
- Ofrezca dar información si se solicita:

1.) Visitar el sitio web: myspot.nc.gov 2.) Llamar al 1-800-232-0233 o 3.) Enviar al 438829

Cómo Abordar los Obstáculos de Vacunación



Barrera:	Posible Intervención:
Falta de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Llamar a la autoridad de tránsito de su localidad para obtener transporte gratuito a la cita de vacunación; quizá deba llamar con anticipación para programar esto. Preguntar al proveedor de vacunación sobre opciones de transporte
Falta de computadora/Internet/teléfono inteligente	<ul style="list-style-type: none"> Llamar al 1-800-232-0233 para hablar con alguien que pueda ayudarle a programar una cita de vacunación.
Falta de tiempo libre por motivos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Hay citas de vacunación en las tardes y también en los fines de semana (Verifique con las farmacias). Por si tiene efectos secundarios, quizás debe pedir una cita antes de un día de descanso.
Falta de médico de cabecera	<ul style="list-style-type: none"> No necesita tener un médico de cabecera; muchas farmacias y el departamento de salud local están vacunando. Si tiene preguntas médicas, puede llamar a la línea directa de vacunas contra COVID-19 de los CDC al 1-800-232-0233
Falta de manejo del idioma inglés	<ul style="list-style-type: none"> https://covid19.ncdhhs.gov/vaccines La esquina superior derecha dice "Select Language" ("Seleccionar idioma") y después de hacer clic allí, vienen opciones de idiomas Teléfono # 888-675-4567 (hay intérpretes disponibles)

